

Общение: умение слушать

Как сердцу высказать себя?
Другому как понять тебя?
Поймет ли он, чем ты живешь?
Мысль изреченная есть ложь.
Взрывая, возмутишь ключи, —
Питайся ими — и молчи. ...
Ф.И. Тютчев

процесс

«Правду могут сказать двое – один говорит, другой слушает».

- Обычно люди говорят со скоростью 125 слов в минуту, хотя мы можем воспринимать речь со скоростью до 400 слов в минуту. Различие между скоростью речи и умственной деятельностью может стать причиной невнимания. Слушая, мы «отдаем» наше внимание, нашу заинтересованность и усилия с тем, чтобы получить взамен информацию, понимание, а возможно, и комфорт или развлечение.
- Мы часто не осознаем этого в силу предубеждения. Мы очень часто не проявляем достаточной активности, чтобы правильно понять говорящего ...
- Слушание – активный процесс и в том смысле, оно требует определенных навыков. Вас это удивляет?

Внимание	Устойчивое внимание (минимизация отвлечений) Направленное внимание Визуальный контакт Положительный язык поз и жестов
Нерефлексивное слушание	Слушание («внимательное» молчание) Начало разговора Минимизация ответов (невмешательство) Ограничение числа ответов
Рефлексивное слушание	Уточнение Перефразирование Отражение чувств Резюмирование
Основные установки	Одобрение Самоодобрение Эмпатия Мимика
Язык невербального общения	Взгляд и визуальный контакт Изменения высоты голоса и интонации Позы и жесты Язык личного пространства
Память	Сосредоточение Кратковременная память Долговременная память

Нерефлексивное слушание

- Нерефлексивное слушание состоит в умении внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями. Собеседник, особенно если он эмоционален, возбужден или испытывает трудности в формулировании своих мыслей, хочет, чтобы его услышали, и не интересуется нашими замечаниями.
- 1. Собеседник горит желанием высказать свое отношение к чему-либо или выразить свою точку зрения. Именно поэтому многие психотерапевты в начале беседы применяют прием нерефлексивного слушания.
- 2. Собеседник хочет обсудить наболевшие вопросы.
- 3. Собеседник испытывает трудности в выражении своих забот и проблем. В этом случае нерефлексивное слушание позволяет минимально вмешиваться в разговор, тем самым облегчая самовыражение говорящего
- 4. Сдерживание эмоций в беседе с человеком, занимающим более высокое положение.

Рефлексивное слушание

- По существу рефлексивное слушание является объективной обратной связью с говорящим, используемой в качестве контроля точности восприятия услышанного.
- **Выяснение** – это обращение к говорящему за уточнениями. Выяснение помогает сделать сообщение более понятным и способствует более точному его восприятию слушающим. Чтобы получить дополнительные факты или уточнить смысл отдельных высказываний, слушающий может сказать примерно так: «Пожалуйста, уточните это». Или если необходимо понять явление в целом, можно спросить, например: «В этом ли состоит проблема, как Вы ее понимаете?»

Пауза

- Она даёт собеседнику возможность подумать. После паузы собеседник может сказать что-то ещё, о чём промолчал бы без неё. Пауза так же даёт самому слушателю возможность отстраниться от себя (своих мыслей, оценок, чувств), и сосредоточиться на собеседнике. Умение отстраняться от себя и переключаться на внутренний процесс собеседника — одно из главных и трудных условий активного слушания, создающее между собеседниками доверительный контакт.

Уточнение

- В некоторых случаях уточнение уже сказанного помогает собеседнику более полно выразить свою мысль. Такой прием позволяет человеку услышать сказанное со стороны и дополнительно обдумать свои слова. Также в повседневном общении такой прием помогает избежать лишних «додумываний» и недосказанностей.

Перефразировать

- значит сформулировать ту же мысль иначе. В беседе перефразирование состоит в передаче говорящему его же сообщения, но словами слушающего.
- **Цель перефразирования** — собственная формулировка сообщения говорящего для проверки его точности. Перефразирование, как ни странно, полезно именно тогда, когда речь собеседника кажется нам понятной.
- Перефразирование можно начать следующими словами: «Как я понял Вас...» — «Как я понимаю, Вы говорите...» — «По Вашему мнению...» — «Вы думаете...» — «Вы можете поправить меня, если я ошибаюсь, но...» — «Другими словами, Вы считаете...»

Отражение чувств

- акцент делается не на содержание сообщения, как при перефразировании, а на отражение слушающим чувств, выраженных говорящим, его установок и эмоционального состояния. Конечно, различие между чувствами и содержанием сообщения в определенном смысле относительно и его не всегда легко уловить. Однако это различие часто приобретает решающее значение. Как бывает приятно, когда кто-либо понимает наши переживания и разделяет чувства, не обращая особого внимания на содержание нашей речи, существо которой имеет подчас второстепенное значение.
- Отражение чувств помогает также и говорящему – он полнее осознает свое эмоциональное состояние. Ведь мы живем в обществе, которое учит нас контролировать свои чувства. Это приводит к тому, что мы часто теряем представление о своих чувствах и испытываем трудности в их выражении.

Резюмирование

- Резюмирующие ответы подытоживают основные идеи и чувства говорящего. Этот прием применим в продолжительных беседах, т.е. там, где перефразирование и отражение используются относительно редко. Резюмирующие высказывания помогают соединить фрагменты разговора в смысловое единство. Они дают слушающему уверенность в точном восприятии сообщения говорящего и одновременно помогают говорящему понять, насколько хорошо ему удалось передать свою мысль.
- резюме следует формулировать своими словами, вступительными фразами могут быть: «То, что Вы в данный момент сказали, может означать...» – «Вашими основными идеями, как я понял, являются...» – «Если теперь подытожить сказанное Вами, то...».

- Этот прием активного слушания подразумевает под собой повторение последних фраз собеседника, но с вопросительной интонацией. Таким образом, вы как бы уточняете информацию. Такой метод несет следующий информационный посыл: «Правильно ли я тебя понял?».

- **Пауза.** Данный прием помогает подумать над сказанным. Иногда человек молчит, просто потому что не успевает подумать над чем-то большим, нежели изначально хотел сказать.
- **Уточнение.** Данный прием используется с целью уточнения, разъяснения сказанного. Если данный прием не используется, то зачастую собеседники додумывают друг за друга то, что им неясно.
- **Пересказ или перефразирование.** Данный прием представляет пересказ значимых и важных фраз своими словами. Помогает услышать собственные высказывания со стороны или смысл, который ими передается. Помогает выяснить, насколько правильно были поняты слова собеседника. Либо собеседник подтвердит их, либо уточнит.
- **Развитие мысли.** Данный прием используется как развитие темы беседы, когда собеседник дополняет информацию своими данными. Сообщение о восприятии. Данный прием предполагает выражение мыслей о собеседнике.
- **Сообщение о восприятии себя.** Данный прием предполагает высказывание личных ощущений и изменений, которые происходят в процессе разговора.
- **Сообщение о ходе разговора.** Данный прием выражает оценку о том, как проходит общение между собеседниками.
- **Эхотехника** – повторение слов собеседника.
- **Резюмирование** – краткая передача смысла высказанной информации. Выглядит в виде выводов, заключений разговора.
- **Эмоциональный повтор** – пересказывание услышанного с проявлением эмоций.
- **Логическое следствие** – попытка выдвинуть предположения о мотивах сказанного, развитие будущего или ситуации.
- **Нерефлексивное слушание** (внимательное молчание) – молча слушая, вникая в слова собеседника, поскольку можно пропустить мимо ушей важную информацию.
- **Невербальное поведение** – установление зрительного контакта с собеседником.
- **Вербальные знаки** – продолжение разговора и указание, что вы его слушаете: «да-да», «продолжайте», «я вас слушаю».
- **Зеркальное отражение** – выражение тех же эмоций, что и у собеседника.

МЕТОДЫ

- В жизни данный метод называют эмпатией, которая проявляется на трех уровнях:
- **Сопереживание** – это проявление тех же чувств, что и собеседник. Если он плачет, то и вы плачете вместе с ним.
- **Сочувствие** – это предложение своей помощи, видя эмоциональные страдания собеседника.
- **Симпатия** – это добродушное и положительное отношение к собеседнику.

«Секреты хорошего слушания»

Инструкция: «Сейчас мы будем выполнять упражнение, в ходе которого нам понадобятся правила хорошего слушания. 1. Полностью сконцентрируй свое внимание на собеседнике. Обращай внимание не только на слова, но и на позу, мимику, жестикуляцию.

2. Проверь, правильно ли ты понял слова собеседника.

3. Не давай советов.

4. Не давай оценок.

«Распределите между собой роли: один из вас будет – «говорящим», другой – «слушающим».

Итак, «говорящий» в течение пяти минут рассказывает «слушающему» о своих трудностях, проблемах в эффективном общении. Особое внимание при этом он обращает на те свои качества, которые порождают эти трудности. «Слушающий» соблюдает правила хорошего слушания и тем самым помогает «говорящему» рассказывать о себе.

Через 5 минут преподаватель останавливает беседу.

«Сейчас у «говорящего» будет одна минута, в течение которой ему надо будет сказать «слушающему», что в поведении последнего помогало ему открыто высказываться, рассказывать о себе, а что затрудняло этот рассказ. Отнеситесь, пожалуйста, к этому заданию очень серьезно, потому что именно от вас ваш собеседник может узнать, что в его поведении побуждает других людей высказываться открыто, говорить о себе, а что затрудняет такой рассказ, а знать это каждому очень важно».

После того, как 1 минута прошла, преподаватель дает следующее задание.

«Теперь «говорящий» в течение пяти минут будет рассказывать «слушающему» о своих сильных сторонах в общении, о том, что ему помогает устанавливать контакты, строить взаимоотношения с людьми. «Слушающий», не забывая соблюдать правила хорошего слушания, должен учесть эту информацию, которую он получил от «говорящего» в течение предыдущей минуты».

Через 5 минут преподаватель останавливает беседу и предлагает перейти к следующему шагу.

«Слушающий» за три минуты должен повторить «говорящему», что он понял из дух его рассказов о себе, т.е. о трудностях и проблемах в общении и его сильных сторонах в общении. На протяжении этих трех минут «говорящий» все время молчит и только движением головы показывает, согласен он или нет с тем, что говорит «слушающий». Если он делает отрицательное движение головой в знак того, что неправильно поняли, то «слушающий» должен поправляться до тех пор, пока не получит подтверждения правильности своих слов. После того, как «слушающий» скажет все, что он запомнил из двух рассказов «говорящего», последний может сказать, что было пропущено, что искажено».

Если позволяет время – пары меняются, в противном случае – на следующем занятии доделывается это упражнение;